



Programme de formation :

LA PHASE THÉORIQUE

Durée :

A titre indicatif pour un groupe de 4 personnes
1 jour

Personnes concernées :

Toute personne ayant une activité fondée sur le contact humain et qui considère la communication et la négociation comme un élément essentiel de leur activité

(commerciaux, consultants, managers, responsables à tous niveaux, etc...)

Objectifs :

Prendre conscience de sa capacité d'écoute

Maîtriser les techniques de l'adaptation à l'autre

Accroître son efficacité relationnelle dans toute situation et atteindre ses objectifs

Modalités de Validation des acquis :

L'évaluation du « savoir écouter » sera faite lors des mises en situation grâce à l'analyse faite par les participants

• Prise de conscience

Test : « savez-vous écouter ? » : observation de la capacité d'écoute de chaque participant
Jeu interactif mettant en exergue les blocages de l'écoute dans la transmission de message

• Les postulats de base (d'une bonne communication)

L'égoïsme
La vision du monde subjective
L'intention positive
Les systèmes de représentation sensorielle

• Les positions de communication

Ma vision du monde prédominante
L'identification
La métaposition
La projection

• L'écoute active

L'écoute totale
Le questionnement
La reformulation / la synthèse

• Les blocages de l'écoute

L'ego envahissant
La dévalorisation de l'interlocuteur
Fuir les émotions
Couper la parole

• Savoir s'adapter

Le sens de l'adaptation
Le non verbal
La cohérence et l'authenticité
La synchronisation

• Conclusion

Apprendre à mettre en pratique
Tour de table pour formulation des objectifs de chaque participant et d'un plan d'action personnalisé

LES MISES EN SITUATION

Moyens pédagogiques :

Mises en situation sous forme de jeux et d'exercices en alternance avec les apports théoriques
Un support sera remis à chaque participant, au fur et à mesure des développements

[Formation à adapter à l'entreprise demandeuse](#)